

## ARTÍCULO ORIGINAL

# Evaluación de la calidad de atención percibida con la metodología rendimiento del servicio en una clínica odontológica universitaria

*Evaluation of the perceived quality of care with the service performance methodology for application in a university dental clinic*

Cala-Chapi Carolina Ruth\*  
Marce-Benito Estela Jhakelina\*\*

CChCR: Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5065-6014>

\*Cirujano Dentista, Magister en Salud Pública, Carrera de Odontología, Universidad Pública de El Alto – Bolivia

DOI: <https://doi.org/10.53287/nzqw5462nh36j>  
carolinacala44@gmail.com

MBEJ: Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7806-474X>

\*\*Bioquímica Farmacéutica, Magister en Salud Pública e Investigación. Doctorado en Cs y humanidades. Docente pregrado y posgrado UMSA La Paz-Bolivia  
jhakelinamb@gmail.com

Recibido: 02/05/2023

Aceptado: 04/07/2023

## RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar la calidad de atención percibida con la metodología rendimiento del servicio (Service Performance – SERVPERF) en una clínica odontológica universitaria. **Método:** Diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo observacional mediante la aplicación del instrumento SERVPERF, validado y confiable con un alfa de Cronbach de 0,802. Para la aplicación en la clínica odontológica universitaria. Las dimensiones evaluadas fueron: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se administró una vez finalizado la atención odontológica a 186 pacientes de manera anónima, voluntaria y escrita. Respecto a variables de caracterización y 20 ítems en formato escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta del 1 al 5. **Resultados:** Las características poblacionales de los pacientes externos (n=84), con mayor representación del sexo femenino respecto al masculino en un 47,6%, con un promedio de edad de 42 años ( $\pm 9,8$  años). Es interesante observar que los mayores porcentajes se encuentran con el grado de instrucción secundario y primario alcanzado en un 70,2 % (n=59). Así mismo, los pacientes externos evalúan una calidad de atención percibida media de 3,73 en una escala de 1 al 5 valorado como buena. No obstante, las dimensiones de la fiabilidad y empatía resultaron ser las valoraciones más bajas. **Conclusiones:** La calidad de atención percibida por el paciente de la clínica universitaria de la Carrera de Odontología es de escala buena, se identificaron, indicadores con mejor valoración que serán áreas de oportunidad y por el otro lado, indicadores de menor valoración para la planificación de un proceso de mejora continua.

**Palabras Clave:** Calidad percibida; Rendimiento del servicio; Servicio Odontológico.

## ABSTRACT

**Objective:** To evaluate the perceived quality of care with the Service Performance (SERVPERF) methodology in a university dental clinic. **Method:** Non-experimental, cross-sectional, descriptive, observational design using the SERVPERF instrument, validated and reliable with a Cronbach's alpha of 0.802, for application in the university dental clinic. The dimensions evaluated were: tangible elements, reliability, responsiveness, safety and empathy. It was administered anonymously, voluntarily and in writing to 186 patients once dental care had been completed. Regarding characterization variables and 20 items in Likert-type scale format with five response alternatives from 1 to 5. **Results:** The population characteristics of the outpatients (n=84), with greater representation of the female sex with respect to the male in 47.6%, with an average age of 42 years ( $\pm 9.8$  years). It is interesting to note that the highest percentages are found with secondary and primary education attained in 70.2% (n=59). Likewise, outpatients evaluate a mean perceived quality of care of 3.73 on a scale of 1 to 5 rated as good. However, the dimensions of reliability and empathy resulted in the lowest ratings. **Conclusions:** The quality of care perceived by the patient of the university clinic of the dental career is on a good scale, indicators with a better valuation were identified, which will be areas of opportunity, and on the other hand, indicators with a lower valuation for the planning of a process of continuous improvement.

**Key Words:** Perceived quality; Service performance; Dental service.

## INTRODUCCIÓN

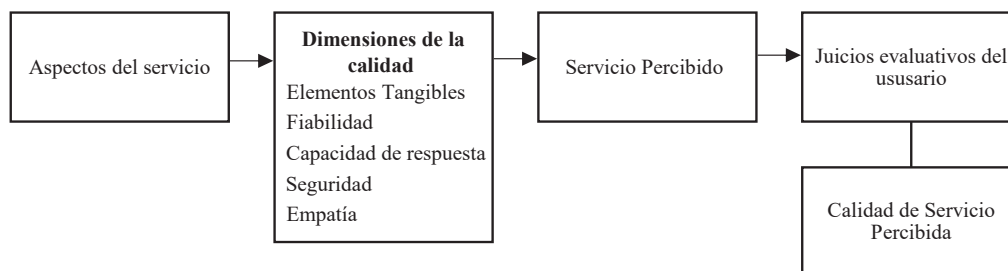
Para el año 1997, se presentó la base conceptual de las Funciones Esenciales de la Salud Pública (FESP) por la Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>1</sup> como práctica del que hacer del salubrista. Posterior a ello, el 2020 se presenta un marco conceptual renovado, con un enfoque integrador bajo cuatro pilares<sup>2</sup> Acceso, evaluación, desarrollo de políticas y asignación de recursos. En efecto, existe reestructuraciones de las FESP que a partir de la sinergia de la FESP número 7, evaluación y promoción del acceso equitativo a los servicios de salud y la FESP número 9, garantía de calidad en servicios de salud individuales y colectivos. Surge la nueva FESP estructurada, respecto al acceso a los servicios integrales y de calidad que mantiene la numeración de FESP – 9<sup>3</sup>. Hablar de calidad conlleva múltiples realidades respecto a su constructo, de naturaleza multidimensional, subjetiva y complejo de evaluar. No obstante, la calidad de la atención en salud, como objeto de investigación, ha evolucionado en función del contexto social, tecnológico y científico<sup>4,5</sup>. Por tanto, la evaluación de la calidad del servicio de salud debe integrarse en toda institución que brinde servicios de salud y puedan satisfacer las necesidades cambiantes de la población.

Respecto a las perspectivas teóricas, existe diversidad respecto a los modelos de evaluación de la calidad de atención. Por un lado, Parasuraman et al. (1985)<sup>6</sup> define a la calidad como un juicio global del servicio, respecto a la comparación de las expectativas y el resultado del servicio. Sin embargo, Cronin y Taylor (1992) han definido que la calidad percibida se debe entender como la

percepción evaluativa al desempeño del servicio, es decir, el rendimiento de los atributos del servicio, excluyendo del análisis las expectativas como fundamentaba Parasuraman et al. A razón de los aportes de los autores mencionados, se aportaron dos métodos para evaluar la calidad percibida, con la aplicación de instrumentos de medición. Por un lado: La escala de SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman, Zethaml y Berry; Y por el otro, la escala SERVPERF, desarrollada por Cronin y Taylor.

La metodología aplicada es la del Service performance (SERVPERF), modelo propuesto por Cronin y Taylor (1992)<sup>7</sup> los autores firman que “la calidad del servicio debe considerarse similar a una actitud y por tanto debe ser una medida de desempeño y no la diferencia entre expectativa y desempeño”<sup>7,8</sup>. Por tanto, los autores establecieron un instrumento más conciso denominado Service Performance (SERVPERF) basado solo en la valoración de las percepciones del usuario. El modelo únicamente considera la valoración de las percepciones de los usuarios a través de 22 ítems y se evalúa una vez finalizado el servicio, se evalúa cinco dimensiones<sup>6</sup>: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, a través de la escala tipo Likert con puntuaciones del 1 al 5. Dado el contexto en una clínica universitaria, donde el usuario cumple un rol primordial en el funcionamiento, para establecer la situación actual respecto a la calidad de atención percibida no solo de los servicios de salud, sino de clínicas pertenecientes a instituciones universitarias para un mejor uso del servicio y brindar una buena atención<sup>9</sup> en concreto, se esquematiza en la siguiente figura.

**Figura N° 1.** Dimensiones y atributos de la escala Service Performance (SERVPERF) de evaluación para la calidad del servicio de salud.



Fuente: Extraído de Percepción de la calidad de los servicios, Albergó 2016<sup>5</sup>

En base a Zeithaml et al. (1993)<sup>10</sup>, destaca que los usuarios realizan no solo una apreciación del resultado del servicio, sino también, el proceso de prestación del mismo. Por tanto, la definición más aceptada de calidad de servicio se basa en el concepto de calidad percibida, como un concepto multidimensional.

El estudio realizado por Lopez-Ramirez, Sifuentes-Valenzuela, et al. 2021<sup>11</sup> referente a evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodología que en cara un enfoque cuantitativo. Cuyo objetivo fue Comparar la percepción de la calidad funcional de los pacientes que acuden a los servicios en las clínicas de estomatología de Docencia y Servicio con ambas metodologías Donabedian y SERVPERF. Concluyendo con la utilidad de ambos instrumentos para la valoración de la calidad de atención en diferentes ámbitos, incluyendo el de estomatología. El 66,5 % fueron mujeres y el 33,5 % hombres.

El estudio realizado por Manrique-Guzmán, Manrique-Chávez 2018<sup>12</sup>, tuvo como objetivo evaluar la calidad técnica de los tratamientos realizados por los operadores y la calidad percibida por los pacientes del servicio, en relación con la calidad percibida, el 74,8% de los participantes percibe la calidad de atención como regular y malo. Es decir, la calidad percibida por el paciente es en su mayoría negativa o neutral.

El estudio desarrollado en Bogotá por Vargas 2016<sup>13</sup>, sobre la medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento, abordó cuatro dimensiones: ambiente clínico, confiabilidad, atención administrativa y atención del profesional, constituidas en 18 ítems. Tras los resultados, establecieron adicionalmente oportunidades de mejora en la gestión de las Clínicas Odontológicas. El análisis de la calidad de atención percibida general de los pacientes de la clínica es alto, con una media mayor a 4,2 según la escala de análisis seleccionada. Con una proporción del 52,2 % para las mujeres y el 47,8 % para los varones.

El estudio realizado por Paz Betanco 2016<sup>14</sup> Percepción de la calidad de atención del paciente

que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León). Los resultados advierten que la frecuencia del grupo estudiado se encuentra entre las edades 20 a 30 años, se mostraron muy satisfecho con la atención prestada, a pesar de las limitaciones de estructura y organización en las clínicas; su percepción se fundamentó en la calidad de atención, en la ética profesional del estudiante y en la resolución del problema dental que lo aquejaba.

Lo realizado por Córdova-Sotomayor, et al. 2015<sup>15</sup> Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres. Chiclayo. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica a través de un cuestionario previamente validado. Fue un estudio no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. Siendo los resultados, el nivel general de satisfacción como bueno ante la atención realizada en un 76,7 % y un 23,3% como regular.

Así mismo, el estudio realizado por Araya 2012<sup>16</sup>, utilizó la escala SERVPERF, de la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, mediante un test estadístico Alpha de Cronbach de 0,9 que brinda fiabilidad al instrumento. De las cinco dimensiones consideradas la Empatía presenta el más bajo con un 5,35 ( $p < 0,004$ ) en una escala del 1 al 7.

Por otro lado, se presenta los antecedentes encontrados respecto al contexto nacional, la siguiente investigación de Mercado Alaniz 2016<sup>17</sup> satisfacción del usuario externo atendidos por universitarios, en clínicas de la facultad de odontología de la Universidad Mayor de San Andrés. Cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención ofertada por universitarios de últimos años, para proponer una estrategia de atención integral en salud oral, bajo la coordinación de la facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Andrés. La mayoría de los pacientes atendidos concluyen haber recibido atención entre regular y buena. Las características poblacionales corresponden a un 72,7 % respecto a mujeres y un 27,3% a varones, la mayor presentación de frecuencia respecto al

nivel de instrucción está representado por primaria y secundaria en un 72,8% y haber sido referenciado por otra persona para la atención odontológica fue del 38,2% del total de la población.

Con respecto a los antecedentes descritos, no exceptúa ante la problemática las universidades que contemplan carreras respecto al área de la salud, en específico la práctica supervisada odontológica que son impartidas en las clínicas universitarias. La atención odontológica en la Carrera de Odontología de la Universidad Pública de El Alto, es proporcionada por estudiantes de los últimos años de pregrado, con la supervisión de los docentes asignados por roles y especialidades. Por un lado, prestan atención de servicios odontológicos a la población del municipio de El Alto – Bolivia y por el otro lado, encargados de la formación del futuro recurso humano que se incorporará al sistema de salud actual para contribuir a la mejora de la salud bucal.

La Carrera de Odontología carece de un sistema de medición de la calidad de atención percibida del servicio odontológico, que permita identificar oportunidades, fortalezas y necesidades de implementar modificaciones que garanticen los mejores resultados tanto en los pacientes como en el proceso enseñanza y aprendizaje. Si bien, la Carrera de Odontología contempla instrumentos de evaluación, se encuentran enfocados a la calidad de atención técnica y no cuenta con una evaluación de la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden al servicio odontológico. El presente estudio tuvo la finalidad de evaluar la calidad de atención percibida del servicio odontológico, a partir de la percepción del usuario externo al pasar por los procesos de atención desde que ingresan a la clínica hasta que termina su atención. Por tanto, el objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad de atención percibida con la metodología rendimiento del servicio (Service Performance – SERVPERF) en una clínica odontológica universitaria.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Se presenta una investigación de diseño no experimental de tipo descriptiva transversal observacional, mediante la aplicación del instrumento SERVPERF, validado para la

aplicación en la clínica Odontológica de la Carrera de Odontología, evaluando las dimensiones de: Elementos tangibles, fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Administrado después de la consulta odontológica universitaria.

El universo poblacional estuvo conformado por los pacientes que asisten al servicio odontológico, en los diferentes horarios y los diez servicios que prestan: Operatoria dental, cirugía bucal, periodoncia, prostodoncia removible, prostodoncia fija, odontopediatría, ortodoncia, clínica integral niños, clínica integral adultos e imagenología. Que corresponden a una población infinita, a razón que no existe documentación o base de registros sobre la cantidad e identificación de los pacientes que acuden a la misma. Se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia. El levantamiento de datos se realizó en pacientes que fueron atendidos en el segundo rote (abril -mayo 2023). Bajo los siguientes criterios de inclusión, que permitieron delimitar a la población de estudio y criterios de exclusión, que permitieron eliminar variables de confusión para su elegibilidad y participación.

Por un lado, criterios de inclusión: Pacientes mayores a 18 años, familiares que acompañen a la consulta odontológica a menores de 18 años, que han aceptado y firmado el consentimiento informado para participar de la investigación, además, que no tengan ninguna discapacidad motriz o psicológica, pacientes que no sean atendidos por un familiar de primer o segundo grado y haber sido atendido durante el periodo de estudio y por lo menos un tratamiento odontológico terminado. Por otro lado, los criterios de exclusión: Pacientes que no supieran leer o escribir. Pacientes que acudieron al servicio odontológico por primera vez y no recibieron tratamiento alguno. La muestra estuvo conformada por 186 pacientes de ambos sexos en el intervalo de edad de 18 a 70 años.

Para la medición de la calidad de atención percibida se administró un instrumento válido en su contenido, constructo y confiable con un alfa de Cronbach de buena aceptabilidad con un valor de 0,802. Se administró de manera anónima, voluntaria y escrita en formato escala tipo Likert con preguntas cerradas con cinco alternativas de respuesta del 1 al 5, donde 1 corresponde a la puntuación más

baja y 5 a la puntuación máxima con las categorías, muy malo, malo, regular, bueno y excelente. El instrumento contempló 20 ítems, distribuidos en cinco dimensiones: Elementos tangibles, aspectos físicos y objetivos de la institución y apariencia del personal que percibe el usuario; Fiabilidad, capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa; Capacidad de respuesta, disposición y voluntad de ayudar a los pacientes y brindar un servicio rápido; Seguridad, evalúa la confianza que genera la actitud del personal respecto a las competencias, y seguridad brindada; Empatía, respecto a la atención individualizada al usuario<sup>15,16,18</sup>.

En cuanto a la descripción de las variables de caracterización fueron Sexo, edad, condición de paciente o acompañante, municipio de residencia, nivel de instrucción, turno de atención, ocupación actual, accesibilidad al servicio, frecuencia de visita y según relación con el paciente. El Análisis de los datos descriptivos fueron sistematizados y calculados a través del programa SPSS- Statistic v22.

En consideración a los aspectos éticos de la investigación, se contempló con la autorización y viabilidad en la institución. Así mismo, los pacientes asintieron su participación, firmando el consentimiento por escrito para su participación de manera voluntaria, anónima y respetando la decisión de no participar en la investigación.

## RESULTADOS

De la muestra total de 186 pacientes que acudieron al servicio odontológico en abril y mayo, el 55%

(n=102) tienen nexo familiar con el estudiante que le otorgó el servicio. Dado que, el estudiante busca en su entorno familiar, familiares que requieran tratamientos dentales que son solicitados en las diferentes clínicas para desarrollar sus competencias clínicas y posterior aprobación del rote. Por otro lado, el 45% (n=84) son pacientes externos sin vínculo alguno con el estudiante. Son pacientes que buscan atención dental, por la cercanía, precios módicos o por la recomendación de alguna amistad.

A continuación, se presentan las características poblacionales de los pacientes externos (n=84), mismos que estuvieron constituidos por un 73,8% (n=62) por el sexo femenino y un 26,2% (n=22) por el sexo masculino. Es decir, un 47,6% mayor representación por el sexo femenino respecto al masculino, con un promedio de edad de 42 años ( $\pm 9,8$  años) siendo la edad mínima de 22 años y la edad máxima de 70 años.

Destacar que un 77,4 % (n=65) residen en el municipio de El Alto. Con referencia al grado de instrucción, es interesante observar que los mayores porcentajes se encuentran con el grado de instrucción secundario y primario alcanzado en un 70,2 % (n=59). Así mismo, la ocupación actual que desempeñan los pacientes que acuden a la consulta es trabajo independiente con un 44% (n=37) y ser ama de casa con un 38,1% (n=32). El porcentaje de pacientes que asistieron al servicio de odontología por la accesibilidad en la cercanía a la institución y haber sido informado por una amistad con un 76,2% (n=64) la población usuaria corresponde a pacientes referidos por otros con experiencia positiva del servicio (cuadro N° 1).

**Cuadro N° 1.** Características poblacionales de los pacientes externos que acuden al servicio odontológico, Carrera de Odontología de la Universidad Pública de EL Alto, abril-mayo 2023.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Clínica Odontológica	Clínica1	53	63,1
	Clínica 2	15	17,9
	Clínica 3	16	19,0
Turno de atención	Mañana	35	41,7
	Tarde	44	52,4
	Noche	5	6,0
Sexo	Masculino	22	26,2
	Femenino	62	73,8
¿Quién completo el instrumento?	El paciente	46	54,8
	El familiar del paciente	38	45,2
Municipio	El Alto	65	77,4
	La Paz	11	13,1
	Otro	8	9,5
Grado de Instrucción	Primaria	29	34,5
	Secundaria	30	35,7
	Técnico	11	13,1
	Universidad	14	16,7
Ocupación Actual	Servicio público o privado	5	6,0
	Trabajo Independiente	37	44,0
	Estudiante	8	9,5
	Ama de casa	32	38,1
	Desempleado (en edad de trabajar)	2	2,4
¿Por qué decide acudir al servicio de odontología?	Vivo cerca de la universidad	21	25,0
	No cuento con seguro	3	3,6
	Es más económico	9	10,7
	Brindan buena atención	7	8,3
	Me informo una amistad	43	51,2
Otro	1	1,2	
Frecuencia de visita al servicio de odontología	Fue mi primera visita	14	16,7
	Asistí de dos a tres veces	34	40,5
	Asistí más de tres veces	36	42,9
Tiempo de traslado	Menos de 15 minutos	24	28,6
	De 15 a 30 minutos	33	39,3
	De 30 a 60 minutos	15	17,9
	Mayor a 60 minutos	12	14,3

Por otro lado, evaluando la calidad de atención percibida del servicio odontológico con la metodología del SERVPERF adaptado para la clínica odontológica universitaria, el cual refleja

las percepciones del usuario de acuerdo a las cinco dimensiones que involucran el desarrollo del servicio y el resultado de la atención (cuadro N° 2).

**Cuadro N° 2.** Calidad percibida por los pacientes externos que acudieron al servicio odontológico, Carrera de Odontología de la Universidad Pública de El Alto abril- mayo, 2023.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
<b>Elementos tangibles</b>	84	3,00	4,75	3,8750	0,43127
<b>Fiabilidad</b>	84	2,60	4,40	3,6738	0,43991
<b>Capacidad de respuesta</b>	84	3,00	4,75	3,7381	0,44907
<b>Seguridad</b>	84	3,00	4,67	3,8452	0,38875
<b>Empatía</b>	84	2,50	4,25	3,5000	0,38613

Los pacientes que acudieron al servicio odontológico valoran una calidad de atención percibida media de 3,73 en una escala de 1 al 5 que corresponde a una escala de valoración buena. Ordenando las dimensiones valoradas de mayor a menor, destaca en primer lugar los ítems relacionados con Elementos tangibles con una media de 3,87,

en segundo lugar, la dimensión de seguridad con una media de 3,84 y con una menor valoración las dimensiones de capacidad de respuesta con una media de 3,73 respecto a la media de la dimensión de la fiabilidad fueron de 3,67. Por último, la valoración de la dimensión de la empatía, la media fue de 3,5 (cuadro N° 3).

**Cuadro N° 3.** Valoración de la calidad de atención percibida según escala tipo Likert, categorías y porcentaje

Escala de Likert	Nivel de calidad percibida	Porcentaje
1,00 a 1,79	Muy Malo	20,0 a 35,9
1,80 a 2,59	Malo	36,0 a 51,9
2,60 a 3,39	Regular	52,0 a 67,9
3,40 a 4,19	Bueno	68,0 a 83,9
4,20 a 5,00	Muy Bueno	84,0 a 100,0

Fuente: extraído de Cadena-Badilla 2013,p 105<sup>19</sup>

En el siguiente cuadro N° 4, se presenta los indicadores para la evaluación de la calidad de atención percibida, se encuentran resaltados en naranja los indicadores con menor valoración según dimensión. Si bien la valoración general se encuentra en una escala buena. Se debe trabajar en los indicadores con las menores valoraciones y así mismo, fortalecer los que se encuentran con

una percepción positiva. Además, se aprecia que las valoraciones en las dimensiones de fiabilidad y empatía, se encuentran con una mayor dispersión respecto a las escalas de valoración de Muy malo, malo, regular, bueno y excelente. Es decir, muy próximos a una valoración regular y valores mínimos en la escala de mala atención.

**Cuadro N° 4.** Distribución de frecuencias según dimensiones e indicadores de la Calidad percibida por los pacientes externos que acudieron al servicio odontológico, Carrera de Odontología de la Universidad Pública de El Alto abril - mayo, 2023

Dimensiones	Indicadores	Nivel de calidad percibida											
		Muy malo		Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total	
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Elementos tangibles	Modernidad del equipo odontológico	0	0	0	0	0	0	62	73,8	22	26,2	84	100
	Aspecto de las instalaciones de la clínica odontológica	0	0	0	0	16	19	61	72,6	7	8,3	84	100
	Apariencia cuidada y aseada del estudiante y docente	0	0	0	0	10	11,9	41	48,8	33	39,3	84	100
	Panel de información del servicio odontológico	6	7,1	8	9,5	44	52,4	26	31	0	0	84	100
Fiabilidad	Cumplimiento con los tiempos de tratamiento	0	0	13	15,5	18	21,4	47	56	6	7,1	84	100
	Interés por solucionar el problema de salud bucal	0	0	1	1,2	23	27,4	53	63,1	7	8,3	84	100
	Seguimiento del docente respecto a su atención	0	0	0	0	40	47,6	34	40,5	10	11,9	84	100
	Conclusión de su tratamiento bucal	0	0	0	0	31	36,9	48	57,7	5	6	84	100
	Examen completo de boca	0	0	8	9,5	16	19	53	63,1	7	8,3	84	100
Capacidad de respuesta	Comunicación cuando terminara la atención odontológica	0	0	2	2,4	26	31	52	61,9	4	4,8	84	100
	Atención rápida del personal de Rayos x	0	0	9	10,7	34	40,5	29	34,5	12	14,3	84	100
	Indicaciones escritas claras al terminar su atención odontológica	0	0	0	0	34	40,5	39	46,4	11	13,1	84	100
	tiempo que le brinda el estudiante para responder a sus preguntas sobre su tratamiento	0	0	0	0	12	14,3	59	70,2	13	15,5	84	100
Seguridad	Confianza transmitida por el estudiante y docente	0	0	0	0	10	11,9	67	79,8	7	8,3	84	100
	Amabilidad del estudiante y docente	0	0	2	2,4	11	13,1	58	69,0	13	15,5	84	100
	Preparación del estudiante para responder sus preguntas	0	0	2	2,4	36	42,9	40	47,6	6	7,1	84	100
Empatía	El estudiante saluda y lo llama por su nombre	1	1,2	8	9,5	32	38,1	33	39,3	10	11,9	84	100
	Accesibilidad del servicio odontológico	2	2,4	18	21,4	45	53,6	17	20,2	2	2,4	84	100
	el estudiante comprende sus necesidades como paciente	0	0	0	0	22	26,2	62	73,8	0	0	84	100
	Recomendación del servicio odontológico aún familiar o amigo	0	0	0	0	23	27,4	58	69	3	3,6	84	100



## DISCUSIÓN

En el presente estudio, se logró el objetivo de evaluar la calidad de atención percibida del servicio odontológico de la Carrera de Odontología de la Universidad Pública de El Alto, a través de un instrumento SERVPERF válido y un alfa de Cronbach de aceptabilidad buena de 0,802. Adaptado a las características poblacionales propias y específicas del servicio odontológico. La medición de la calidad de atención percibida, adoptó una escala de valoración buena con una media percibida de 3,73 en una escala tipo Likert de 1 al 5.

Entre los estudios más recientes, la evaluación de la calidad del servicio en clínicas de la licenciatura en estomatología de la BUAF: metodologías SERVPERF y Donabedian realizado por Lopez-Ramirez (2021)<sup>11</sup>. Donde previo a la medición se realizó la validación del instrumento, donde añadió ítems respecto a la participación del docente en las dimensiones de seguridad y empatía. El instrumento adaptado no solo añadió al docente, sino también al personal de Rayos X, dado que es el único personal administrativo que está en contacto con el paciente. Los demás procesos administrativos lo realizan el estudiante de pregrado.

Respecto a las características poblacionales, se evidencia una mayor frecuencia en la asistencia de pacientes mujeres en un 73,8% (n=62), datos que coinciden con lo informado por Mercado 2016<sup>17</sup>, en el estudio de la satisfacción del usuario externo atendidos por universitarios, en clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Andrés, con una frecuencia porcentual de 72,7%. Así mismo, se expone una mayor presentación del sexo femenino en un 54,8% en el estudio de Paz Betano 2016<sup>14</sup>, sobre la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

(UNAN-León) y el estudio presentado por Lopez-Ramirez 2021<sup>11</sup> evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la licenciatura en estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian, muestra una caracterización del 66,5% representado por el sexo femenino. Es decir, que los resultados de la investigación y los antecedentes expuestos, todos evidencian una mayor participación del sexo femenino como paciente u acompañante a los pacientes menores de 18 años.

En relación con la evaluación de la calidad de atención percibida en el presente estudio, adoptó una escala de valoración buena con una media percibida de 3,73 en una escala tipo Likert de 1 al 5, resultados que coinciden con Córdova-Sotomayor 2015<sup>15</sup>, Siendo los resultados, el nivel general de satisfacción como bueno ante la atención realizada en un 76,7 % y un 23,3% como regular. A diferencia con Manrique-Guzmán 2018<sup>12</sup>, en relación con la evaluación de la calidad percibida, el 74,8 % de los participantes perciben la atención como regular, en su mayoría es una percepción neutral o negativa. Por otro lado, el presente estudio muestra que la evaluación de las dimensiones: fiabilidad y empatía resultaron ser las valoraciones más bajas. Resultados que están en concordancia con Araya 2012<sup>16</sup>, donde evidencia que la dimensión de empatía resultó ser la medida más baja.

La calidad de atención percibida por el paciente de la clínica universitaria de la Carrera de Odontología es de escala buena, se identificaron, por un lado, indicadores con mejor valoración para que sean áreas de oportunidad en el tiempo y por el otro lado, indicadores de menor valoración para la planificación de un proceso de mejora continua y la toma de decisiones. Por tanto, el estudio reitera la importancia de implementar sistemas de medición para la identificación de oportunidades y debilidades para la toma de decisión en la mejora continua de la atención.

## REFERENCIAS

1. Alfaro-Alfaro N. Los determinantes sociales de la salud y las funciones esenciales de la salud pública social. Saludjalisco [Internet]. 2014 [citado 2 de julio de 2022];1(1):36-46. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2014/sj141j.pdf>

2. Bascolo E, Houghton N, Del Riego A, Fitzgerald J. A renewed framework for the essential public health functions in the Americas. *Rev Panam Salud Publica/Pan Am J Public Heal* [Internet]. 2020;44:1-8. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52801/v44e1192020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Organización Mundial de la Salud & Organización Panamericana de la Salud. Funciones esenciales de la salud pública. [Internet]. Las funciones esenciales de salud pública en las Ámericas. Una renovación para el siglo XXI. Marco conceptual y descripción. 2020. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/funciones-esenciales-salud-publica>
4. Leonard KL. Is patient satisfaction sensitive to changes in the quality of care? An exploitation of the Hawthorne effect. *J Health Econ*. 2008;27(2):444-59.
5. Abrego A. D, Linares M. S. Percepción de la calidad de los servicios tecnológicos en el sector educativo de Ta. En: Universidad Autónoma de Tamaulipas, editor. XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática [Internet]. México; 2016. p. 20. Disponible en: <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2016/2.04.pdf>
6. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark*. 1985;49(4):41.
7. Torres M, Vásquez C. Modelos de Evaluación de Calidad de Servicios: Caracterización y Análisis. *Compendium* [Internet]. 2015;35(35):57-76. Disponible en: [http://www.ucla.edu/ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu/ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)
8. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Rev Ciencias Adm y Soc* [Internet]. 2005;15(25):64-80. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
9. Vásquez G, Corsini G, Silva M, Fuentes J, Chahin M, Santibáñez JD. Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *Int J Odontostomatol* [Internet]. 2016;10(1):129-34. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v10n1/art20.pdf>
10. Parasuraman AP. The Nature and Determinant of Customer Expectation of Service. 1993;(December).
11. López Ramírez E, Sifuentes Valenzuela MC, Lucero Rodríguez R, Aguilar SL, Perea González GP. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias Diálogos en la Soc del Conoc*. 2021;9(23):1-20.
12. Manrique-Guzmán JA, Manrique-Chávez CB, Chávez-Reátegui B del C, Manrique-Chávez JE. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev Estomatológica Hered* [Internet]. 2018;28(3):185. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n3/a07v28n3.pdf>
13. Vargas Rozo OBG. La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento, aplicación en las clínicas odontológicas integradas de Bogotá [Internet]. Universidad Nacional de Colombia; 2016. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/52178/>

14. Paz B. MA. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAM-León), marzo-agostode 2016. *Odontol Vital* [Internet]. 2018;1(28):29-32. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odov/n28/1659-0775-odov-28-29.pdf>
15. Córdova-Sotomayor D, Fernández-Guevara Y, Ortiz-Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. *Rev KIRU* [Internet]. 2016 [citado 2 de febrero de 2022];13(2):133-7. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998>
16. Araya Vallespir C, Bustos Leal A, Castillo F, Oliva Belmar P, Araya Gozalvo J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basado en Intangibles: Talcahuano, Chile. *Int J Odontostomatol* [Internet]. 2012;6(3):349-54. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v6n3/art18.pdf>
17. Mercado F. Satisfacción del Usuario Externo Atendidos por Universitarios , en Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Andrés Junio 2015 [Internet]. Universidad Mayor de San Andrés; 2016. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/14997>
18. Cala-Chapi CR, Marce-Benito EJ. Bases teóricas sobre la evaluación de la calidad del servicio en salud. *Rev Cient Mem del Posgrado* [Internet]. 2022;3(2):59-66. Disponible en: <https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Cala-Chapi-Carolina-Ruth-Marce-Benito-Estela-Jhakelina-REVISION.pdf>
19. Cadena-badilla JM, Heredia B JA, Hernandez León R, Joaquin VQ. Validez Factorial del Instrumento SERVQUALing en la Medición del Nivel de Servicio a clientes por los Restaurantes de Sonora, México. Actual y nuevas tendencias [Internet]. 2013;VII(25):99-116. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/vol7-n25/art05.pdf>